

PROGRAM

ORIJENTACIJA NA KLIJENTE

1. O programu

Kome je trening je namenjen		
Viši menadžment	Srednji menadžment	Prva linija menadžera
Specijalisti	Tehnička lica	Službe podrške

Cilj treninga
<p>Cilj treninga je da se osvesti značaj klijenta i važnost dobrog odnosa sa njim, da se prikažu i nauče poslovni i komunikacioni alati koji se koriste u saradnji sa klijentima. Kroz niz praktičnih primera analizira se uticaj klijenta na pšoslovanje kompanija i iz toga izvlače zaključci koji se koriste u daljem poslovanju.</p> <p>Dodatni cilj je da polaznici na programu nauče kako do novih klijenta da se dođe, i što je još važnije, kako da se stari klijenti zadrže.</p>

Kompetencije nakon treninga
<ul style="list-style-type: none">Osvećivanje važnosti klijenata za savremeno poslovanje i uspeh na tržištuRazumevanje klijenata i njihovih potrebaRazumevanje značaja važnosti dobrog odnosa sa klijentimaUspešno korišćenje znanja, tehnika i veština vezano za odnos sa klijentimaMotivisanje sebe i drugih u procesu komunikacije sa klijentimaRazumevanje važnosti verbalne i neverbalne komunikacije sa klijentimaRazumevanje i prihvatanje važnosti i neophodnosti rada u grupiKorišćenje izvora moći u radu sa klijentimaVođenje poslovnih sastanaka

Efekat treninga
<p>Organizacija dobija ljude koji su osvećeni i istrenirani po pitanju odnosa sa klijentima i važnosti dobrih odnosa sa njima. Polaznici se na programu kroz praktične vežbe obučavaju kako da komuniciraju sa klijentima, kako da vode poslovne sastanke, kako da sa klijentima stvore atmosferu gde svi dobijaju.</p> <p>Zaposleni se ojačavaju i motivišu da rade na zadržavanju svojih klijenata, ali i da krenu u akviziciju novih, razumevajući da njihovo dovođenje zavisi isključivo od njih samih i odnosa koji imaju prema njima. Na ovaj način organizacija dobija ljude spremne da se upuste sa konkurencijom u borbu za klijente koristeći prednosti koje ima i dobar poslovni odnos.</p>

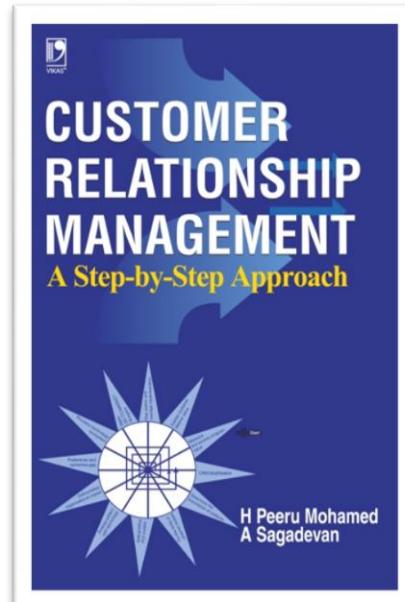
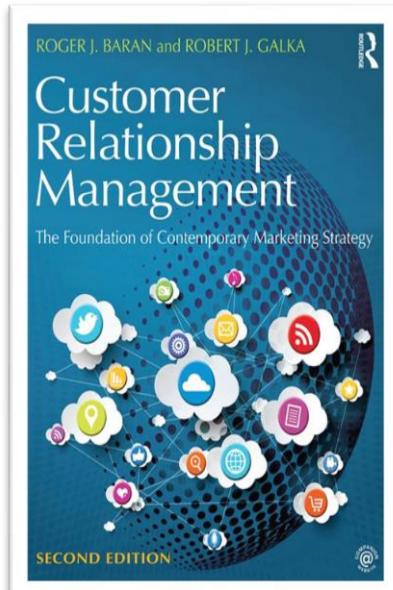
2. Šta se programom razvija kod polaznika

EFIKASNO POSLOVANJE	ORIJENTACIJA NA KLIENTA	UPRAVLJANJE CILJEVIMA	LIDERSTVO U TIMU
ORIJENTISANOST NA REZULTAT	EFIKASNA KOMUNIKACIJA	RAZUMEVANJE KONCEPTUALNE SLIKE	TIMSKA INTERAKCIJA

3. Informacije o programu

PRUŽALAC USLUGE:	Centar za edukaciju IMPLEMENTACIJA ZNANJA dr Bojan Kostandinović
Biografija trenera sa fotografijom (link):	www.bojankostandinovic.com https://www.linkedin.com/in/bojan-kostandinovic-phd-1175b721/
Tip treninga:	<input type="radio"/> Inhouse <input type="radio"/> Otvoreni trening <input type="radio"/> Konferencija <input type="radio"/> Webinar
Trajanje treninga (broj dana):	1
Broj polaznika	<input type="radio"/> Maksimalno 15 ljudi
Sertifikat o pohađanom programu	<input type="radio"/> Da
Follow-up nakon programa	<input type="radio"/> Da

4. Literatura



5. Biografija predavača – dr Bojan Kostandinović



Dr Bojan Kostandinović je doktor ekonomskih nauka iz oblasti strategijskog menadžmenta, magistar tehničkih nauka iz oblasti industrijskog inženjerstva i diplomirani inženjer mašinstva iz oblasti motornih vozila.

Dugi niz godina intenzivno se, kako teoretski tako i praktično, interesuje za oblast ekonomije i menadžmenta, pre svega za pitanja strategijskog menadžmenta, *Change management-a*, *Blue Ocean* strategije, organizacije kompanija, upravljanja, liderstva, konkurentnosti, savremenih menadžerskih metodologija, odnosa sa kupcima, pitanja u vezi tržista, prodaje i marketinga. Doktorsku disertaciju je odbranio 2011. godine.

Bio je zaposlen u automobilskoj industriji, više od četiri godine kao rukovodilac prodaje u kompaniji Mercedes-Benz SCG, čerki firmi automobilskog giganta Daimler AG iz Štutgarta, a nakon toga pet godina u Fiat-ovim i Renault Nissan dilerstvima u Beogradu gde je bio zadužen za prodajne, postprodajne i marketinške aktivnosti, implementaciju strategija kompanija, strategijski razvoj start-up organizacija, organizovanje i edukaciju kompanijskih timova.

Konsultant je kompanije IPIK iz Beograda, sertifikovani sudski veštak iz oblasti mašinske tehnike.

Predavao je na Fakultetu za inženjerski menadžment u Beogradu na master studijama predmet Upravljanje rizicima u savremenim organizacijama. Održao je veliki broj gostujućih predavanja studentima na Mašinskom fakultetu Univerziteta u Beogradu, FEFA i Fakultetu za menadžment Univerziteta Singidunum, Fakultetu za poslovne studije u Banja Luci kao i Fakultetu za sportski menadžment u Beogradu. Na temu strategije, strategijskog menadžmenta, savremenih menadžerskih koncepata i Balanced Scorecard-a već godinama održava seminare u Privrednoj komori Srbije, Privrednoj komori Beograda kao i u Centru za unapredjenje korporativnog upravljanja u Republici Srpskoj.

Partner je i predavač u Mokrogorskoj školi menadžmenta, osnivač i vlasnik Centra za edukaciju „Implementacija znanja“.

Napisao je i objavio u uglednim domaćim i stranim časopisima veliki broj naučnih radova iz oblasti mašinstva, menadžmenta, savremenih menadžerskih koncepata, liderstva, strategijskog i organizacionog razvoja kompanija. Njegova predavanja su do sada slušali menadžeri iz kompanija kao što su AIR Srbija, Aerodrom „Nikola Tesla“, Pharma Swiss (Valeant), Gazprom, SGS Swiss, Generali osiguranje, Telekom Srbija, Telekom Republika Srpska, Pošta Srbije, Nelt, Keprom, Aksa, NIS, Metalac, Mainstream, Netcast, Delta, FAS, Victoria Group, Millennium team, KBC banka, Keprom, Vojvodjanska banka, JP EPS, Elixir group, Takovo osiguranje, Novkabel, Credit Agricole, RPK Valjevo, ETA, NS Seme, Flux technology, Zavod za udžbenike, Pharanova, Comtrade, Energoprojekt, Ekonomski institut, Fruvita, IBM, Lilly, Uniqa osiguranje, AK Kompresor, Hleb i kifle, Avitalagro, Dr Oetker itd.

Uporedo sa školovanjem na Mašinskom fakultetu imao je i zapaženu internacionalnu profesionalnu sportsku karijeru. Odbojku je u periodu od 1991. do 1999. godine profesionalno igrao u najvećim jugoslovenskim klubovima - OK „Partizan“ i OK „Crvena Zvezda“, za koje je odigrao 420 oficijalnih utakmica (dres OK „Partizan“ branio je 260 puta, dok je dres OK „Crvena Zvezda“ branio 160 puta). Godine 1999. karijeru nastavlja u inostranstvu gde ostaje do 2006. godine i igra za najveće klubove u Grčkoj, Poljskoj, Francuskoj i Libanu. Osvajač je Kupa Jugoslavije 1997. godine i Super Kupa Libana 2006. godine, bio je Vicešampion Poljske i Francuske, kao i višestruki Vicešampion Jugoslavije. Učestvovao je 8 sezona u takmičenjima Kupova Evrope, 2 sezone u Ligi Šampiona Evrope, takmičio se na Univerzijadi u Japanu i Kupu Arabije u Siriji. Nastupao je za nacionalnu selekciju Jugoslavije više od 20 puta. Proglašen je za sportistu decenije Opštine Zaječar.

Od 2011-2018. godine član je Upravnog odbora OK „Crvena Zvezda“, član Udruženja obojkarskih klubova prve lige Srbije i Član Skupštine sportskog društva „Crvena Zvezda“. Nosilac je plakete „Moj klub“ koju OK „Crvena Zvezda“ dodeljuje zaslužnim igračima.

Oženjen je suprugom Bojanom sa kojom ima dva sina, Relju i Savu.

6. Reference predavača

